

職能單元代碼	BHR4R0063
職能單元名稱	人事服務管理
領域類別	企業經營管理/人力資源管理
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、決定提供人力資源服務的策略</p> <ol style="list-style-type: none"> 分析企業策略和營運計畫以決定人力資源的需求【註 1】 檢視外部企業環境【註 2】和可能對組織人力資源需求的影響 諮詢直線主管和資深經理人，以確定在其領域的人力資源需求 檢視組織對勞動力多元性的需求 發展符合法律要求、組織政策和企業目標的多元人力資源服務方案【註 3】 發展並贊同提供人力資源服務的策略和行動計畫 <p>二、管理人力資源服務的提供</p> <ol style="list-style-type: none"> 開發並與內部和外部利害關係人，溝通人力資源策略和服務的資訊 與人力資源團隊、服務供應商和顧客群體，發展與協商服務協定 文件化並溝通服務規格、績效標準和時限 如有需要時，確認並安排訓練協助 同意並安排品質確保流程的監測 確認是由合適的供應商根據服務協議和營運計畫來提供服務 確認並矯正績效不佳的人力資源團隊或服務供應商 確認人力資源服務的提供具有合理的投資報酬 <p>三、評估人力資源服務的提供</p> <ol style="list-style-type: none"> 建立蒐集和儲存提供人力資源服務所需資訊的系統 進行客戶調查以決定滿意度 持續蒐集顧客的回饋以檢視流程 分析回饋和調查的資料，並對服務輸送的改變提出建議 再變更服務內容時，能獲得來自合適經理人的同意服務輸送變動 支持跨組織同意改變的流程

	<p>四、管理企業倫理整合於人力資源的措施</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確保個人行為與組織倫理一致，並反映組織的價值觀 2. 確保跨組織皆遵循行為準則，並預期其可以體現人力資源政策和實務措施 3. 處理所有人力資源資訊時皆遵循保密要求 4. 適切處理未合乎倫理的行為 5. 確保所有負責人力資源功能的人，清楚有關其行為的倫理期待
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、與企業和營運計畫相關的人力資源策略和規劃流程</p> <p>二、績效和契約管理</p> <p>三、應用於人力資源的相關法規</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、檢視企業和營運計畫以開發、評估支持人力資源策略的分析和問題解決技能</p> <p>二、與跨組織的利害關係人諮詢，並確保他們支持人力資源策略的溝通和協商技能</p> <p>三、管理服務輸送的溝通技能</p> <p>四、查看績效管理的學習技能</p> <p>五、與關鍵的利害關係人溝通</p> <p>六、協助人力資源功能，包括根據法律和組織政策蒐集資料和資訊管理</p>
評量設計參考	<p>一、評量之關鍵面向/能力證明之證據：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 展現人力資源功能規劃與執行技能 2. 展現與關鍵利害關係人接軌、發展並監測人力資源計畫 3. 應用相關法律的知識 <p>二、評量所需情境與特定資源：</p> <p>常使用於職場的適當文件和資源</p> <p>三、評量方法：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 人力資源計畫和計畫評估的報告和範例 2. 直接詢問由受評者所提交之工作績效證據組合和第三方提供之在職績效報告的評量 3. 口頭或書面提問以評估績效和契約管理的知識
說明與補充事項	<p>【註 1】人力資源的需求可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 評估與發展中心 ● 職涯管理

- 職能發展流程
- 輔導
- 教育和訓練方案
- 新人引導方案
- 勞資關係建議
- 職業安全衛生流程和程序
- 個人和職業發展規劃
- 酬勞和津貼建議
- 員工甄選
- 接班規劃
- 工作者的賠償

【註 2】外部企業環境可能包括：

- 失業率
- 工作者競爭
- 技能和勞動力短缺
- 市場趨勢
- 經濟狀況
- 科技改變
- 產業更迭改變

【註 3】方案可能包括：

- 成本效益分析
- 風險分析
- 對於在政策、程序或決定中有任務角色和/或受其執行影響的團體或個人提供建議